

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN ETOS KERJA TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI KABUPATEN BREBES**

Oleh : Amsirun SE, MM.

ABSTRACT

This study entitled The Effect of Organizational Commitment and Organizational Culture on Employee Satisfaction in the Regional General Hospital of Brebes Regency.

The objectives to be achieved in this study are:

1. To find out the significant effect of organizational commitment and organizational culture on employee satisfaction in the Brebes District General Hospital.
2. To find out the factors that most influence the satisfaction of employees of the Regional General Hospital of Brebes Regency.

While the hypothesis proposed is:

1. It is assumed that there is a significant influence of organizational commitment and organizational culture on employee satisfaction in the Regional General Hospital of Brebes Regency.
2. It is assumed that organizational culture factors that influence the satisfaction of employees of the Regional General Hospital of Brebes Regency ..

The research method used is a case study of the Brebes District General Hospital, while the data collection methods used were surveys, interviews, questionnaires and library research. In testing the hypothesis used the multiple regression coefficient analysis tool with the normality test, t and F.

The results of the analysis can be concluded:

1. From the results of linear regression calculation, the multiple linear regression equation didapat = $-2,000 + 0,266 X_1 + 0,779 X_2$ is obtained. Based on the results of calculations, at a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$) and degrees of freedom (2) (77), then obtained F count of 30,259 while F table at the level of trust and the same degree of freedom is 3.47. Thus $F_{count} > F_{table}$, then the null hypothesis is rejected, meaning that the influence of organizational commitment and organizational culture variables together on employee performance is significant (meaning) or in other words there is a significant effect of variable organizational commitment and organizational culture together - equal to employee satisfaction.
2. From the partial regression calculation obtained organizational commitment (X_1) of 0.457, meaning that the level of organizational commitment (X_1) contributes to the

improvement of employee satisfaction in the Regional General Hospital of Brebes Regency by 0.457 or 45.70%, this is assuming if the other variables such as organizational culture (X2) is fixed, whereas organizational culture (X2) is 0.811, meaning that the level of organizational culture (X2) contributes to the increase in employee satisfaction of the Brebes Regency Regional General Hospital by 0.811 or 81.10%, assuming if other variables such as organizational commitment (X1) are fixed, thus organizational culture is the most influential factor on employee satisfaction at Brebes District Hospital.

Suggestions:

1. From the results of the research conducted, the most dominant variable in influencing employee satisfaction is organizational commitment. With a good organizational commitment can affect employee satisfaction in order to improve organizational performance. Good organizational commitment can make employees feel comfortable at work and employees feel more responsible so that employees can maximize their ability to work better and pay attention to the level of accuracy in work to improve public service performance.
2. To be able to increase employee satisfaction there is a need for an attitude that values high on hard work and earnest. If you need to find an appropriate impulse to motivate and change attitudes. For this reason, it is necessary to instill organizational goals in the vision, mission, philosophy and organization motto is an ideal value that must be achieved in individuals. With the right process organizations try to instill value in their members. The ideal value perceived by its members will influence the assessment of itself. These values are instilled by the organization with the main goal of increasing performance and quality of work. Good work performance and quality can be achieved with a good work culture.

A. Latar Belakang

Komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan peristiwa dimana individu sangat tertarik dan mempunyai keterikatan pada tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan sasaran-sasaran organisasi. Pada dasarnya melaksanakan komitmen sama halnya dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab, dan janji yang membatasi kebebasan seseorang untuk melakukan sesuatu. Menyadari akan peranan dan kedudukan manusia yang sangat penting dan strategis didalam menentukan keberhasilan organisasi,

maka tingkat komitmen pegawai yang tinggi sangat diperlukan setiap organisasi untuk mencapainya. Oleh sebab itu komitmen pegawai sangat dibutuhkan dan menjadi perhatian untuk ditingkatkan dan dipelihara pada setiap organisasi.

Dinsosnakertrans sebagai salah satu instansi pemerintah Kabupaten Brebes sangat berpengaruh dalam rangka membangun daerah sesuai dengan wilayah kerja masing-masing. Penyerahan wewenang dan tugas pada masing-masing instansi pemerinrah daerah dalam rangka pelaksanaan

otonomi daerah tidak mungkin tercapai apabila tidak didukung oleh instansi pemerintah daerah yang selaras dengan tujuan Pemerintah Daerah. Dinsosnakertrans sebagai bagian dari Pemerintahan Kabupaten Brebes, merupakan asset publik yang sangat diharapkan dapat melayani masyarakat di wilayah administrasinya secara prima. Kinerja Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes sebagai organisasi publik diharapkan terus meningkat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat terlayani dengan optimal.

Pelayanan prima dapat diperoleh apabila di setiap aparatur terdapat tekad dan upaya yang kuat untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Brebes. Pelayanan yang optimal hanya akan terjadi apabila sumber daya manusia yang ada di Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes memiliki komitmen yang kuat dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tanpa komitmen yang kuat, sulit diharapkan tercapainya kepuasan masyarakat yang dilayani. Wilayah kerja Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes meliputi semua kecamatan yang ada di Kabupaten Brebes, maka sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang mempunyai komitmen pelayanan yang tinggi untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan bidang pelayanan masyarakat.

Penelitian ini bermaksud melakukan analisis terhadap komitmen organisasi pegawai Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes. Adapun variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi dan etos

kerja guna meningkatkan pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel komitmen organisasi dan etos kerja mempengaruhi pelayanan publik pegawai Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes ?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap pelayanan publik pegawai Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes ?

C. Landasan Teori

1. Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Tinggi rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan kinerja yang akan dicapai organisasi. Dalam dunia kerja komitmen karyawan memiliki pengaruh yang sangat penting, bahkan ada beberapa organisasi yang berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan kerja. Namun demikian, tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting bagi organisasi agar tercipta kondisi kerja yang kondusif, sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Robbins, S.P. (1993) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Mathis dan Jackson (dalam Sopiah, 2008 : 155) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Mowday yang dikutip Sopiah (2008) menyatakan ada tiga aspek komitmen organisasi, yaitu :

- a. *Affective commitment*, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Individu menetap dalam organisasi karena keinginan sendiri. Kunci dari komitmen ini adalah *want to*.
- b. *Continuance commitment*, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*).
- c. *Normative Commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Ia merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*).

Pada dasarnya komitmen karyawan (individu) akan mendorong terciptanya komitmen organisasi. Porter, et.al (1998:109) mengemukakan bahwa komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai "*relative strength of an individual's identification with and involvement in a particular organization*". Ivancevich, JM., Matteson, W.R. (2000:254) berpendapat bahwa komitmen dapat didefinisikan sebagai:

- a. Keyakinan dan penerimaan dari tujuan dan nilai organisasi.
- b. Kemauan untuk berusaha atau bekerja untuk kepentingan organisasi.
- c. Hasrat untuk menjaga keanggotaan organisasi.

Setiap pegawai memiliki dasar dan perilaku yang berbeda tergantung pada komitmen organisasi yang dimilikinya. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan usaha yang maksimal dan keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya Pegawai yang memiliki komitmen rendah akan melakukan usaha yang tidak maksimal dengan keadaan terpaksa.

2. Etos Kerja

Robbins S.P. (1993) menyatakan bahwa: etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral. Setiap organisasi yang selalu ingin maju, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus memiliki etos kerja. Etos menurut

Shultz (1993) diartikan "Sebagai sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup". Sedangkan kerja, menurut Reichers A.E. (1986), secara lebih khusus dapat diartikan "Sebagai usaha komersial yang menjadi suatu keharusan demi hidup, atau sesuatu yang imperatif dari diri, maupun sesuatu yang terkait pada identitas diri yang bersifat sakral".

Menurut Minner J.B. (1993), ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi etos kerja, yaitu: "faktor religius, faktor budaya, faktor individu, dinamika kelompok, dan faktor organisasi".

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan itu adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata umum dalam pelayanan menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dalam Bahasa Inggris "*Publik*" kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik. Adapun pengertian pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Steer RM (1980) yakni : "Pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan".

Dalam kajian Ilmu Pemerintahan Baru (*cybernologi*), konsep pelayanan dibedakan secara tegas menjadi dua macam, yaitu : jasa publik dan layanan publik. Menurut Ndraha (2005) bahwa: "*Jasa publik* adalah produk yang menyangkut

kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut pelayanan publik". Sedangkan *layanan publik* adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Sebagai contoh bayi dalam kandungan ibunya wajib dilindungi oleh pemerintah, walaupun sang bayi tidak (belum) dibebani suatu kewajiban. Tatkala ia lahir pemerintah wajib mengakui kehadirannya melalui pemberian akte kelahiran, tanpa diminta-minta dan seharusnya tanpa bayar.

Jasa publik identik dengan pelayanan publik atau pelayanan umum, dan merupakan tanggung jawab pemerintah, pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup, pelayanan tersebut dapat diprivatisasi. Layanan publik adalah layanan perorangan atau individu yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindunginya atas dasar "*civil right*" yang dimiliki oleh setiap warga negara, oleh karena itu tidak boleh diprivatisasi.

Layanan publik merupakan hak dasar dari warga negara dan haknya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Setiap manusia baik warga negara sendiri maupun warga negara asing, berhak atas layanan publik tanpa dikaitkan dengan suatu kewajiban finansial apapun. Layanan publik adalah layanan perorangan atau individu, yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindungi atas dasar "*civil right*" yang dimiliki oleh setiap warga negara karena itu tidak dapat

diprivatisasi. Jasa publik identik dengan pelayanan publik (*public service*) merupakan tanggung jawab pemerintah. Pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup pelayanan tersebut dapat diprivatisasikan di bawah kontrol legislatif.

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes yaitu tentang komitmen organisasi dan etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes, yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 150 Kabupaten Brebes.

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes tahun 2016 sebanyak 30 orang karyawan. Dalam melakukan suatu penaksiran (*estimate*) terhadap karakteristik atau sifat-sifat populasi yang didasarkan pada pengamatan terhadap banyaknya sampel yang dipilih secara sensus dimana semua populasi akan dijadikan semua untuk sampel yaitu sebanyak 30 orang. Yang tujuannya untuk mengkonfirmasi kondisi karyawan selama ini.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *survey*, *interview*, Kuesioner dan *library research*. Sedangkan alat yang digunakan untuk mengukur penelitian ini adalah angket atau kuesioner, dengan kuesioner langsung di mana daftar pertanyaan langsung diberikan kepada karyawan yang akan diminta pendapat dan keyakinannya. Untuk mengukur hasil pertanyaan digunakan sistem skor dengan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkatan nilai yang merupakan skala ordinal. Yang berarti nilai 5 lebih baik dari nilai 4, 3, 2 dan 1. Dalam menguji hipotesis digunakan alat analisis koefisien regresi berganda dengan uji normalitas, uji t dan uji F.

E. Hasil Penelitian

Dari hasil kuesioner yang telah penulis bagikan kepada responden, didapat gambaran yang menyangkut diri karyawan sebagai responden yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda.

1. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dan jenis kelamin.

Gambaran karyawan pada Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes yang dibedakan dari pekerjaan dan jenis kelamin tercantum dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes, tahun 2016

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	20	67
Perempuan	10	33
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer diolah, 2016

Tabel 1 tersebut terlihat bahwa 30 responden terdapat 20 orang (67 persen) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 10 orang (33 persen) berjenis kelamin perempuan.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ternyata responden yang berjenis kelamin laki-laki jumlahnya lebih besar yang bekerja di Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes jika dibandingkan dengan perempuan. Jadi dapat dikatakan bahwa karyawan yang bekerja di Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes lebih di dominasi oleh kaum laki-laki,

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan umur yang bekerja di Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes, tahun 2016

Umur (Tahun)	Jumlah	
	Absolut (orang)	Persentase (%)
15 – 20	2	7
21 – 30	10	33
31 – 40	12	40
Lebih dari 41 tahun	6	20
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer diolah, 2016

Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berada pada kelompok umur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 12 orang (40 persen). Kelompok umur 21 – 30 tahun sebanyak 10 orang (33 persen). Kemudian kelompok umur lebih dari 41 tahun sebanyak 6 orang (20persen) dan untuk kelompok umur 15 – 20 tahun sebanyak 2 orang (7 persen).

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ternyata

karena Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes merupakan suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat sehingga dibutuhkan karyawan yang cekatan dalam menangani keluhan masyarakat.

2. Distribusi responden berdasarkan kelompok umur

Untuk mengetahui gambaran karyawan Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

responden yang memiliki umur antara 31 sampai 40 tahun merupakan jumlah terbanyak yang lebih sering bekerja di Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes.

1. Analisis validitas dan reliabilitas

Sebelum kuesioner dibagi, dilakukan analisis validitas dan reliabilitas. Analisis validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas

sprearman brown (r – alpha). Kriteria pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan nilai korelasi validitas dan reliabilitas dengan r_{tabel} menggunakan tingkat

kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan ($df = n - 2$). hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel komitmen organisasi (X_1) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pengujian validitas dan reliabilitas komitmen organisasi (X_1)

Nomor	$r_{\text{Product Moment}}$	$r_{\text{Tabel}} (\alpha, n - 2)$
Pertanyaan	(rxy)	5 % = 0,374
1	0.424	Valid
2	0.468	Valid
3	0.502	Valid
4	0.590	Valid
5	0.536	Valid
6	0.519	Valid
7	0.494	Valid
8	0.508	Valid
9	0.525	Valid
10	0.521	Valid
11	0.624	Valid
12	0.568	Valid
13	0.582	Valid
14	0.589	Valid
15	0.536	Valid
Nilai koefisien reliabilitas ($r - \alpha$) = 0,511		Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari tabel 3 di atas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel komitmen organisasi (X_1) nilainya lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga koefisien reliabilitas dengan ($r - \alpha$) = 0,511 lebih besar

dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ sebesar 0,374. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel komitmen organisasi (X_1) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Tabel 4. Pengujian validitas dan reliabilitas etos kerja (X_2)

Nomor Pertanyaan	r Product Moment (r_{xy})	r Tabel ($\alpha, n - 2$) 5 % = 0,374
1	0.599	Valid
2	0.640	Valid
3	0.602	Valid
4	0.622	Valid
5	0.670	Valid
6	0.650	Valid
7	0.635	Valid
8	0.639	Valid
9	0.659	Valid
10	0.637	Valid
11	0.621	Valid
12	0.530	Valid
13	0.590	Valid
14	0.577	Valid
15	0.528	Valid
Nilai koefisien reliabilitas ($r - \alpha$) = 0,653		Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari tabel 4 di atas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel etos kerja (X_2) nilainya lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga koefisien reliabilitas dengan $(r - \alpha) = 0,653$ lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ sebesar 0,374. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel etos kerja (X_2) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas pelayanan publik pegawai (Y) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pengujian validitas dan reliabilitas pelayanan publik pegawai (Y)

Nomor Pertanyaan	r Product Moment (r_{xy})	r Tabel ($\alpha, n - 2$) 5 % = 0,374
---------------------	------------------------------------	--

1	0.527	Valid
2	0.585	Valid
3	0.621	Valid
4	0.530	Valid
5	0.590	Valid
6	0.577	Valid
7	0.528	Valid
8	0.576	Valid
9	0.584	Valid
10	0.573	Valid
11	0.599	Valid
12	0.640	Valid
13	0.602	Valid
14	0.622	Valid
15	0.670	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r – alpha) = 0,582		Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2016

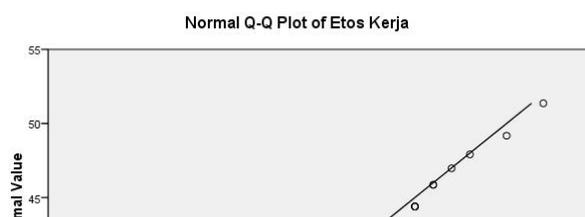
Dari tabel 5 di atas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel pelayanan publik pegawai (Y) nilainya lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan koefisien reliabilitas (r – alpha) = 0,582 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$, sebesar 0,374. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel pelayanan publik pegawai (Y) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

2. Uji Normalitas

Berdasarkan tes normalitas untuk data pada variabel komitmen organisasi (X_1), baik dengan uji *Shapiro-Wilk* atau uji *Liliefors (Kolmogorov-Smirnov)* diperoleh nilai signifikansi 0,027 dan 0,231 yang semuanya berada di atas 0,05, hal ini berarti bahwa data komitmen organisasi berdistribusi normal. Lihat pada lampiran 3

Selain itu juga kenormalan data dapat dilihat dari gambar Q-Q plot yang semua titiknya berkumpul disekitar garis normalnya. Seperti terlihat pada gambar 2 sebagai berikut :

Gambar 2. Kenormalan Q-Q Plot of komitmen organisasi

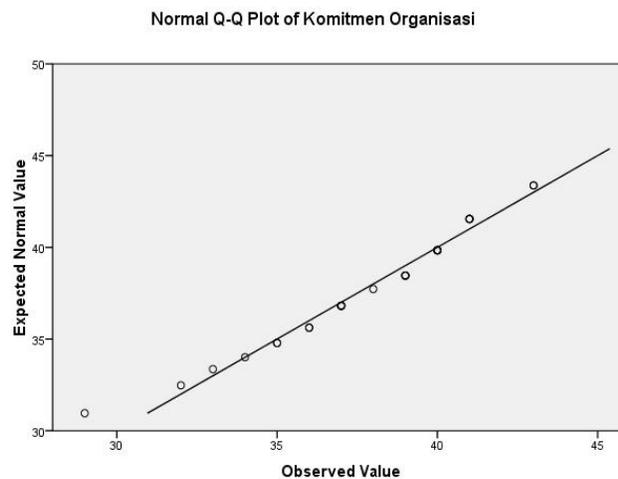


Berdasarkan tes normalitas untuk data pada variabel etos kerja (X_2), baik dengan uji *Shapiro-Wilk* atau uji *Liliefors (Kolmogorov-Smirnov)* diperoleh nilai signifikansi 0,238 dan 0,006 yang semuanya berada di atas 0,05, hal ini berarti bahwa data etos kerja (X_2)

berdistribusi normal. Lihat pada lampiran 3

Selain itu juga kenormalan data etos kerja (X_2) dapat dilihat dari gambar Q-Q plot yang semua titiknya berkumpul disekitar garis normalnya. Seperti terlihat pada gambar 3 sebagai berikut :

Gambar 3 : Kenormalan Q-Q Plot of etos kerja



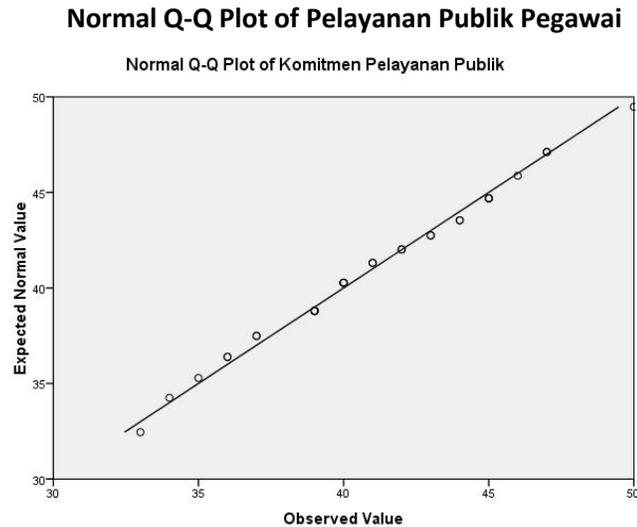
Berdasarkan tes normalitas untuk data pada variabel pelayanan publik pegawai (Y), baik dengan uji *Shapiro-Wilk* atau uji *Liliefors (Kolmogorov-Smirnov)* diperoleh nilai signifikansi 0,002 dan 0,034 yang

semuanya berada di atas 0,05, hal ini berarti bahwa data pelayanan publik pegawai berdistribusi normal.

Selain itu juga kenormalan data pelayanan publik pegawai dapat dilihat dari gambar Q-Q plot yang semua

titiknya berkumpul disekitar garis normalnya. Seperti terlihat pada gambar 4 berikut ini :

Gambar 5 : Kenormalan Q-Q Plot of pelayanan publik pegawai



3. Analisis regresi linier berganda

Setelah kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya, kuesioner dibagikan dan diperoleh data ordinal. Kemudian data diolah, selanjutnya

dilakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 20.0, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil perhitungan regresi linier berganda variabel komitmen organisasi (X_1) dan etos kerja (X_2) terhadap pelayanan publik pegawai (Y).

No	Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	t tabel
1.	Komitmen Organisasi	0,171	6,534	1,6609
2.	Etos kerja	0,019	5,040	1,6609
Konstanta		= 34,082		
Koefisien determinasi		= 0,814		
F hitung		= 308,946		
F tabel		= 2,71		

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 34,082 + 0,171 X_1 + 0,019 X_2$$

Dari persamaan linier berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

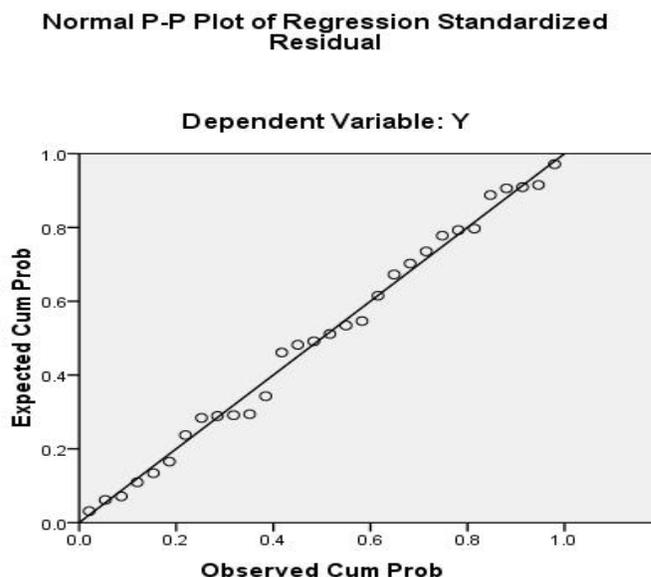
- a. Konstanta = 34,082 artinya nilai pelayanan publik pegawai akan positif sebesar 34,082 jika variabel komitmen organisasi (X_1) dan etos kerja (X_2) bernilai konstan. Hal ini berarti karyawan tetap mempunyai komitmen melayani masyarakat tanpa adanya perubahan variabel komitmen organisasi dan etos kerja sebesar 34,082.
- b. Nilai koefisien variabel komitmen organisasi (X_1) = 0,171 artinya variabel komitmen organisasi (X_1) bertambah satu satuan, maka akan meningkatkan pelayanan publik pegawai (Y) sebesar 0,171 satuan,

apabila variabel etos kerja (X_2) dianggap konstan.

- c. Nilai koefisien variabel etos kerja (X_2) = 0,019 artinya variabel etos kerja (X_2) bertambah satu satuan, maka akan meningkatkan pelayanan publik pegawai (Y) sebesar 0,019 satuan, apabila variabel komitmen organisasi (X_1) dianggap konstan
- d. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814, artinya variasi komitmen pelayanan publik (Y) dijelaskan oleh pengaruh variabel komitmen organisasi (X_1) dan etos kerja (X_2) sebesar 81,40 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain (kepemimpinan, suasana Kecamatan Bulakamba dan kenyamanan kerja) yang tidak diteliti sebesar 18,60 persen.

Pada tabel 6 di atas bahwa probabilitasnya atau sig. = 0,000 (< 0,05) hal ini menunjukkan model regresi dapat digunakan.

Gambar 4 : Normal P-P plot of regression standardized residual

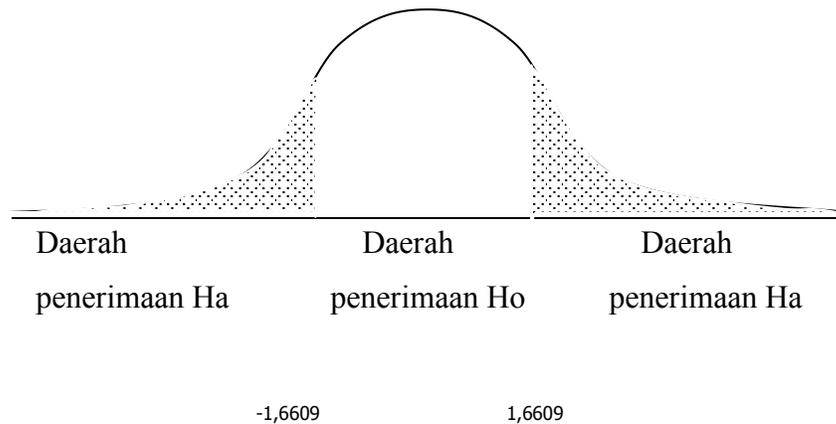


-1,6609

1,6609

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* (df) = k dan $(n - k - 1)$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6609. Dari perhitungan yang dilakukan menghasilkan nilai t_{hitung} etos kerja

sebesar 5,040, karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,040 > 1,6609$) maka secara parsial variabel etos kerja mempunyai pengaruh yang berarti terhadap komitmen pelayanan publik pegawai Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes.



F. Kesimpulan dan Saran

I. Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat diambil kesimpulan :

Dari hasil perhitungan regresi linear didapat persamaan regresi linear berganda $\hat{Y} = 34,082 + 0,171 X_1 + 0,019 X_2$. Berdasarkan hasil perhitungan, pada tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan (2) (27), maka diperoleh F_{hitung} sebesar 308,946 sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan yang sama sebesar 3,47. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis nol ditolak, berarti bahwa pengaruh dari variabel komitmen organisasi dan etos kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan publik pegawai signifikan (berarti

atau dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan dari variabel komitmen organisasi dan etos kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan publik pegawai.

Dari perhitungan regresi parsial didapat komitmen organisasi (X_1) sebesar 0,171, artinya bahwa tingkat komitmen organisasi (X_1) memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik pegawai pada Dinsosnakertrans Kabupaten Brebes sebesar 0,171 atau 17,10 %, ini dengan asumsi apabila variabel yang lain seperti etos kerja (X_2) adalah tetap, sedangkan etos kerja (X_2) sebesar 0,019, artinya bahwa tingkat motivasi (X_2) memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik pegawai pada Dinsosnakertrans

Kabupaten Brebes sebesar 0,019 atau 1,90 %, ini dengan asumsi apabila variabel yang lain seperti komitmen organisasi (X_1) adalah tetap.

II. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka dapat diimplikasikan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi pelayanan publik pegawai yaitu komitmen organisasi. Dengan adanya komitmen organisasi yang baik dapat mempengaruhi komitmen pelayanan publik guna meningkatkan prestasi organisasi. Komitmen organisasi yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan karyawan merasa bertanggungjawab lebih sehingga karyawan dapat memaksimalkan kemampuannya untuk bekerja lebih baik dan memperhatikan tingkat ketelitian dalam pekerjaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk dapat meningkatkan etos kerja diperlukan adanya suatu sikap yang menilai tinggi pada kerja keras dan sungguh-sungguh. Kalau perlu ditemukan suatu dorongan yang tepat untuk memotivasi dan mengubah sikap. Untuk itu perlu ditanamkan tujuan organisasi dalam visi, misi, filosofi dan motto organisasi merupakan suatu nilai ideal yang harus dicapai dalam individu. Dengan proses yang tepat organisasi berusaha menanamkan nilai pada para anggotanya. Nilai ideal yang dipersepsikan oleh anggotanya akan mempengaruhi penilaian terhadap dirinya. Nilai-nilai ini ditanamkan oleh organisasi dengan tujuan utama yaitu kinerja dan kualitas kerja yang meningkat. Kinerja dan kualitas kerja yang baik dapat dicapai dengan etos kerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hodge, B.J., Anthony, W.P., Gales, L. 1996. *Organizational Theory, 5th Edition*. America : Prentice Hall Inc.
- Ivancevich, J.M., Matteson, M.R. 2000. *Organizational Behaviour and Manajemen, 6th Edition*. Newyork : Mc Graw Hill.
- Kottler and Haskett. 2006. *Budaya Korporat dan Kinerja*. Jakarta : SAGA.
- Kinicki, Angelo dan Robert Kreitner, 2000, *Organizational Behavior*, edisi Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Martini, Y dan Rostiana. 2003. *Komitmen Organisasi Ditinjau Berdasarkan Iklim Organisasi dan Motivasi Berprestasi*. Phronesis. Jakarta. 5 (9) : 21-31.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., Smith C.A. 1993. *Commitment to organizations and occupations : extension and test of a three component conceptualization. Journal of Applied Psychology*. 78, 4, 538-551.
- Meyer, J.P., Becker, T.E., Vandenberghe C. 2004. *Employee commitment and motivation : a conceptual analysis and integrative model. Journal of Applied Psychology*. 89, 6, 991-1007

- Miller, L.M. 1992. *Manajemen Era Baru : Beberapa Pandangan Mengenai Budaya Perusahaan Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Minner, J.B. 1992. *Industrial Organizational Psychology*. Singapore : Mc Graw Hill Company.
- Ndraha, T. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Reichers, A.E. 1986. *Conflict and Organizational Commitment*. *Journal of Applied Psychology*, 71, 508-514.
- Rifani, R. 2003. *Kontrak Psikologis dan Komitmen Karyawan Terhadap Perusahaan*. Jurnal Kepemilikan dan Penelitian. Psikologi Intelektual. 1: 55-62.
- Robbins, S.P. 1993. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta : Prenhallindo.
- Schein, E.H., 1991, *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco : Jossey-Bass.
- Shultz, D.P., Shultz, S.E. 1993. *Psychology and Work Today an Introduction to Industrial and Organizational 6th Edition*. Newyork : Mc Milan Publising.
- Sugiono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : ALFA BETA.